

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, perusahaan berupaya untuk menunjukkan keunggulan-keunggulannya agar dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Suatu organisasi memiliki beberapa unsur penting salah satunya adalah sumber daya manusia atau tenaga penggerak jalannya organisasi menuju tercapainya tujuan yang telah disepakati terlebih dahulu. Organisasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah instansi yang merupakan wadah bagi para sumber daya manusia atau tenaga kerja, baik sebagai pimpinan maupun bawahan. Melihat keberadaan tenaga kerja atau karyawan tersebut maka manajemen perusahaan perlu memperhatikan kepentingan karyawan dan mampu menciptakan suasana kerja yang mendorong peningkatan kepuasan kerjanya.

Dewasa ini, perusahaan tidak dapat menganggap bahwa sumber daya manusia sebagai alat pencapaian tujuan semata. Perusahaan juga harus dapat memberi perhatian pada kebutuhan, keinginan, dan harapan dari tenaga kerja terhadap pekerjaan yang mereka geluti. Adanya kesesuaian antara harapan yang diinginkan oleh karyawan dengan kenyataan yang ada dapat memberikan pengaruh positif terhadap perusahaan.

Karyawan adalah aset atau kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Mereka adalah perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karena karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, serta keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Dari sikapnya terdapat

pekerjaan yang ditunjukkan, akan memperlihatkan motivasi, prestasi, kepuasan kerja serta kecintaannya terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, karyawan merasa perlu mendapatkan faktor pendukung yang mampu memberikan kepuasan kerja, sehingga mereka dapat melaksanakan tugas dan aktivitasnya sehari-hari dengan baik. Salah satu faktor pendukung itu adalah motivasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan.

Handoko (2016:252) menyatakan bahwa motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada karyawan agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Persoalan dalam memotivasi karyawan tidak mudah karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu karyawan dengan karyawan lain. Jadi apabila manajemen dapat memahami persoalan motivasi dan mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kepuasan kerja karyawan.

Lingkungan kerja juga memiliki peran yang penting untuk menentukan kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja bukanlah faktor yang melakukan kegiatan produksi dalam suatu perusahaan, tetapi pengaruh dari lingkungan kerja langsung mempengaruhi para karyawan yang melakukan produksi tersebut. Dengan adanya lingkungan kerja yang memadai, tentunya akan meningkatkan kepuasan kerja yang dimiliki karyawan. Dan sebaliknya karyawan akan merasa kurang puas bekerja jika lingkungan pekerjaannya tidak memadai.

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Jika dalam lingkungan sekitar tempat kerja memberikan kesan yang tidak nyaman, karyawan merasa malas untuk bekerja. Hal ini sama seperti apa yang dikatakan oleh Nitisemito dalam Sugiyarti (2016:75) yakni lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembannya. Lingkungan kerja dibutuhkan dalam suatu organisasi karena karyawan yang peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik. Temperatur, cahaya, dan faktor-faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau terlalu sedikit), misalnya terlalu panas atau remang-remang. Disamping itu, keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang sangat dibutuhkan. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi, secara umum adalah kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju.

Selain itu, kepemimpinan merupakan bagian penting dari manajemen. Sebagai contoh, para manajer harus merencanakan dan mengorganisasi, tetapi peran utama kepemimpinan adalah mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Hal ini merupakan bukti bahwa pemimpin boleh jadi manajer yang lemah apabila perencanaannya buruk yang menyebabkan kelompok berjalan ke arah yang salah. Akibatnya, walaupun dapat menggerakkan tim kerja, namun mereka tidak berjalan kearah pencapaian tujuan organisasi. Kepemimpinan berkaitan dengan proses yang mempengaruhi orang sehingga mereka mencapai ssaran dalam keadaan tertentu (Alhemp, 2016).

Menurut Setiawan (2016:11), kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, menggerakkan dan mengarahkan tingkah laku orang lain atau kelompok untuk mencapai tujuan kelompok dalam situasi tertentu. Kepemimpinan menjadi hal yang penting pada organisasi baik pada saat perencanaan, pengkondisian, pelaksanaan kerja dan evaluasi kerja. Kepemimpinan yang berbeda juga mempengaruhi para manajer dalam memimpin organisasi yang berdampak pada perubahan keprilakuan organisasi. Kepemimpinan digunakan untuk mengarahkan tindakan karyawan yang berada dibawahnya. Pada satuan unit kerja, staf tersebut mau dan bersedia untuk menjalankan apa yang menjadi kehendak atau perintah atasan untuk mencapai tujuan organisasi walaupun secara pribadi bertentangan.

Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana menciptakan kepuasan kerja pada karyawan sehingga karyawan dapat menghasilkan pekerjaan yang optimal. Karyawan yang merasa puas atas pekerjaannya akan senantiasa menghasilkan pekerjaan dan pelayanan yang sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Menurut Robbins & Judge (2016:118), salah satu indikator berhasil tidaknya manajemen dalam hal sumber daya manusia adalah tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja sebagai seperangkat peraturan yang menyangkut tentang perasaan menyenangkan dan tidak menyenangkan berhubungan dengan pekerjaan mereka. Seorang karyawan yang memperoleh kepuasan dalam bekerja tentunya akan berdampak terhadap kematangan psikologis yang pada gilirannya akan menimbulkan gairah dan semangat untuk bertindak mencapai kinerja yang lebih tinggi daripada orang yang tidak terpuaskan.

PT. Telkom Akses atau yang disebut PT TA merupakan salah satu dari anak perusahaan BUMN yaitu PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. Pendirian PT TA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan *broadband* untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Terdapat fenomena mengenai kepuasan kerja yang terjadi pada PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo. Untuk mempersiapkan daya saing usaha yang lebih tinggi, PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo memperbaiki sistem remunerasi bagi pegawainya. Sebelumnya sistem remunerasi di PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo terdiri dari 2 (dua) komponen, yaitu Gaji dan Tunjangan Jabatan. Sistem itu belakangan dipandang kurang memotivasi pegawai. Akhir Desember 2018 lalu, PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo menambahkan komponen tunjangan pangkat ke dalam komponen remunerasi yang baru sehingga menjadi 3 (tiga) komponen yaitu gaji, tunjangan jabatan dan tunjangan pangkat. Tunjangan pangkat dimaksudkan untuk menghargai masa kerja dan pendidikan formal pegawai.

Perusahaan yang telah menyadari pentingnya tingkat kepuasan kerja karyawan, akan selalu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan salah satunya adalah motivasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan (Ardini, 2018).

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berkeinginan mengambil judul **“PENGARUH MOTIVASI, LINGKUNGAN KERJA DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. TELKOM AKSES WITEL SIDOARJO”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo ?
2. Apakah motivasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo?
3. Diantara variabel motivasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dalam skripsi ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui motivasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui motivasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui diantara variabel motivasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur yang membahas mengenai pengaruh motivasi, lingkungan kerja, kepemimpinan dan kepuasan kerja serta dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia.

3. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen PT. Telkom Akses Witel Sidoarjo untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.